



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors (Classic) Help

[Berichtsliste](#)

Berichtsliste

Verwenden Sie den Berichtszweig der Modul-Baumstruktur, um folgende Berichte zu generieren (hier nach Kategorie angeordnet):

Konfigurationsberichte

- **Bericht über Aktivitätseigenschaften:** Enthält Betriebsstunden, Skills und zugewiesene Aktivitäts-Sets.
- **Mitarbeitertransport-Bericht:** Enthält den Namen des Mitarbeitertransports, Geschäftsbereich, Standort, Bus, Status, Größe, Liste der Agenten, die an diesem Mitarbeitertransport teilnehmen, und deren Team-Namen.

Richtlinienberichte

- **Bericht über Agenten-Eigenschaften:** Enthält Einstellungsdatum, Vertragstyp, Gehalt und Skills.
- **Bericht über Vertragseigenschaften:** Enthält täglich, wöchentlich und im Planungszeitraum bezahlte Stunden, Einstellungen für tägliche Verfügbarkeit, Synchronisierungseinstellungen, Einstellungen für arbeitsfreie Tage und zugewiesene Schichten.
- **Bericht über Schichteigenschaften:** Enthält die Schichtdauer, Start- und Endzeiten, Wochentage, Vertragszuweisungen und Pauseneinstellungen.
- **Bericht über Turnusmustereigenschaften:** Enthält Informationen über wöchentliche Muster, Schichten und Aktivitäten.

Kalenderberichte

- **Bericht über Kalenderobjekte:** Fasst Agententurnusmuster, Verfügbarkeiten, arbeitsfreie Tage, Schichten, Arbeitsstunden, Abwesenheiten und Ausnahmen für den ausgewählten Zeitbereich zusammen.
- **Abwesenheitsbericht:** Listet die gewünschte, gewährte, abgelehnte und geplante Abwesenheit in einem ausgewählten Zeitbereich für ausgewählte Agenten auf. Optional enthält er auch den Freizeitausgleich für alle ausgewählten Abwesenheitstypen.
- **Freizeitausgleichsbericht**— Zeigt den Freizeitausgleich für Abwesenheitstypen an.
- **Abwesenheitsverwaltungsbericht**— Zeigt die gewünschte, gewährte, abgelehnte und geplante Abwesenheit an. Er enthält auch den Freizeitausgleich für alle ausgewählten Abwesenheitstypen.

Prognoseberichte

- **Prognosebericht:** Enthält Prognosewerte für "Berechnete Belegschaft", "Erforderliche Belegschaft", "Interaktionsvolumina", "Durchschnittliche Bearbeitungszeit" (AHT), "Service-Level", "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit" (ASA), "Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen" und "Maximale Auslastung". Diese Werte werden für ausgewählte Daten und Ziele angezeigt (Aktivitäten, Multi-Site-Aktivitäten, Geschäftsbereiche oder Standorte).
- **Bericht mit Prognosedigrammen:** Diagrammdarstellung von prognostizierten Werten für "Berechnete Belegschaft", "Erforderliche Belegschaft", "Interaktionsvolumen" und "AHT". Diese Werte werden für ausgewählte Datumsangaben und Ziele dargestellt (Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten).

Leistungsberichte

- **Bericht über tatsächlichen Überhang:** Prognostizierte und geplante Agenteninformationen einschließlich Überhangzahlen.
- **Bericht über Personalleistung:** Durchschnittlicher Prozentsatz der Abweichung zwischen prognostizierter, erforderlicher, geplanter und tatsächlicher Belegschaft.
- **Leistungsbericht für Contact Center:** Enthält Anzahl der Agenten, Interaktionsvolumina, AHT, Service-Level, ASA und den Prozentsatz abgebrochener Interaktionen. Zeigt diese Statistiken für Aktivitäten, Multi-Site-Aktivitäten, Standorte oder Geschäftsbereiche an.
- **Bericht mit Contact Center-Leistungsdiagrammen**— Prognostizierte und tatsächliche Soll/Ist-Daten für ausgewählte Aktivitäten in Form eines Diagramms.

Dienstplanberichte

- **Bericht über Dienstplanstatus**— Dienstplanstatus für Agenten, nach Teams angeordnet.
- **Gesamtbericht über Dienstplanstatus**— Gesamtdauer geplanter Status für Agenten, Teams oder Standorte über einen ausgewählten Zeitraum hinweg.
- **Bericht über einzelne Dienstpläne**— Bezahlte Stunden und geplante Status für den ausgewählten Agenten.
- **Bericht über Team-Dienstplan**— Informationen zu Gesamtstundenzahl, bezahlten Stunden, effektiven Stunden und Dienstplanstatus aller Agenten eines ausgewählten Teams.
- **Bericht über wöchentlichen Aktivitätsdienstplan**— Gesamtbeschäftigungswerte (Vollzeit-Arbeitskräfte) für die ausgewählte Aktivität und bezahlte, effektive und nicht-effektive Arbeitsstunden für die einzelnen Agenten.
- **Bericht über wöchentlichen Team-Dienstplan:** Wöchentlich bezahlte, effektive und nicht-effektive Stunden für jeden Agenten im ausgewählten Team sowie die Gesamtstundenzahl (bezahlte Stunden plus nicht bezahlte Stunden) für das Team.
- **Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans**— Berechnete (oder erforderliche) und geplante Belegschaft für eine bestimmte Aktivität oder einen bestimmten Standort, die Differenz zwischen berechneter und geplanter Belegschaft und die Gesamtstundenzahl für die Belegschaft.
- **Geplanter Budgetbericht**— Im Budget enthaltene normale, Über- und Gesamtstunden für jeden Agenten eines Teams.
- **Bericht über Agentenkommentare**— Kommentare, die für Agenten im Textfeld **Kommentare** eines Dienstplans eingegeben wurden.
- **Validierungsbericht des Dienstplans**— Die Daten des Fensters **Dienstplan-Validierung** im Berichtsformat. Wenn die Konfigurationseinstellungen zu einer Ungleichheit zwischen den Belegschaftsanforderungen und dem tatsächlichen Dienstplan führen, zeigt das Fenster **Dienstplan-Validierung** diese Probleme an. Es zeigt auch an, welche Parameter geändert werden müssen, um die Ungleichheit zu berichtigen.
- **Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne**— Enthält die Dienstplan-Tauschpartner (vorschlagender und antwortender Agent), die jeweiligen Datumswerte, den Genehmigungsstatus, den genehmigenden Supervisor und die Kommentare.
- **Bericht über den Dienstplan**— Abdeckung, Personenzahl, Service-Level-Prozentsätze, geplantes und prognostiziertes Interaktionsvolumen, AHT und Budget. Zu den optionalen Spalten gehören die veröffentlichte Abdeckung sowie die Differenz zwischen der Dienstplanabdeckung gemäß aktuellem Master-Dienstplan und der Dienstplanabdeckung gemäß grundlegendem Master-Dienstplan.
- **Bericht über markierte Zeit im Dienstplan**— Markierte Zeit der Agenten, nach Teams geordnet.

- **Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan**— Gesamtdauer markierter Zeit für Agenten, Teams oder Standorte über einen ausgewählten Zeitraum hinweg.
- **Bericht über das Auswahlverfahren für Dienstpläne**— Enthält Rangordnungssystem, Agent, Team, relative Position des Agenten im Auswahlverfahrensprozess, ursprüngliche Nummer der Wahl des Agenten und mehr.
- **Bericht über den Wochendienstplan**— Enthält Datumsbereich, Agent, bezahlte Stunden, effektive Stunden, nicht-effektive Stunden, Stundenzahl des Planungszeitraums, Gesamtwerte und mehr.

Soll-/Ist-Vergleichsberichte

- **Bericht über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten**— Alle Abweichungen vom Dienstplan für die ausgewählten Agenten.
- **Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich**— Durchschnittlicher Soll-/Ist-Prozentsatz für ausgewählte Teams oder Standorte mit berechnetem Soll-/Ist-Wert für Agenten.
- **Bericht über Agentenstatus**— Ein zeittaktweises Konto für den Status jedes ausgewählten Agenten über die ausgewählten Tage hinweg.

Revisionsberichte

- **Kalenderrevisionsbericht**— Einfügen/Löschen/Bearbeiten von Kalenderobjekten. Außerdem Gewähren/Ablehnen von Kalenderobjekten und Vergeben des Status "Gewünscht" an Kalenderobjekte.
- **Dienstplanrevisionsbericht**— Veröffentlichen/Bereinigen, Änderung des Master-Dienstplans einschließlich Einfügungen, Bearbeitungen und Löschungen.
- **Konfigurationsprüfbericht**— Dieser Bericht kann Konfigurationsobjekt-(Daten-)Typen anzeigen, die bestimmten Standorten und Benutzern, einschließlich des SYSTEM-Benutzers, zugeordnet sind.